Presentación (Prueba Piloto Maracaibo)
Nuevos conceptos y funcionalidades de ARC v2.0

Abril 2006

Cantv Empresas e Instituciones

Nuevos conceptos de ARC. Versión 2

Objetivo

El objetivo de la presente guía es mostrarle a los usuarios del sistema ARC los **nuevos conceptos y funcionalidad del sistema ARC v2.0.** Esta guía no pretende ser un manual de usuario del sistema ARC v2.0, el manual de usuario es otro documento donde se explican paso a paso todas las funcionalidades del sistema. Los nuevos conceptos o funcionalidades son:

Apariencia (Look and feel)

Es el cambio que se apreciará desde el primer momento al ingresar a la nueva versión. La apariencia de los portales de la Corporación Cantv *cantv.com.ve* y *movilnet.com.ve* fue tomada como base para el diseño de ARC v2, de manera de cumplir con los estándares de la Corporación.

Creación de Proyecto

Un proyecto permite la agrupación de varios requerimientos de un cliente. En ARC v1.0 no existía la forma de agrupar varias solicitudes. En el manual de usuario de ARC v2, se muestran más detalles de cómo crear un proyecto.
Es importante aclarar que aunque varias solicitudes pertenezcan a un mismo proyecto, cada solicitud seguirá el proceso establecido de manera independiente. En ningún momento una solicitud se verá afectada si otra del mismo proyecto es rechazada por alguna razón.

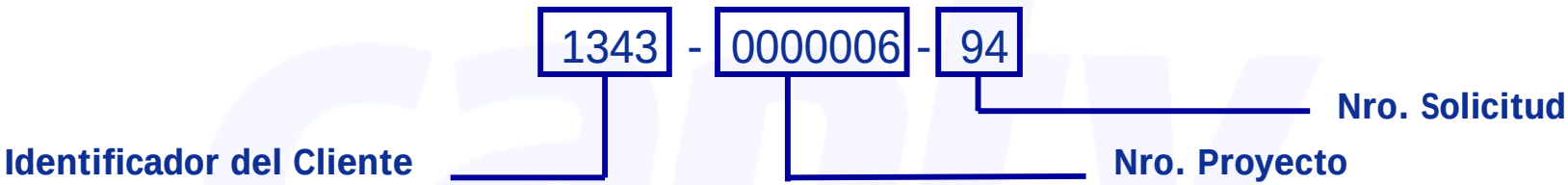
Asociar una solicitud a un proyecto ya creado

Una vez creado un proyecto, se pueden asociar todas las solicitudes que sean necesarias para atender el requerimiento del cliente.

Nuevos conceptos de ARC v2 (cont.)

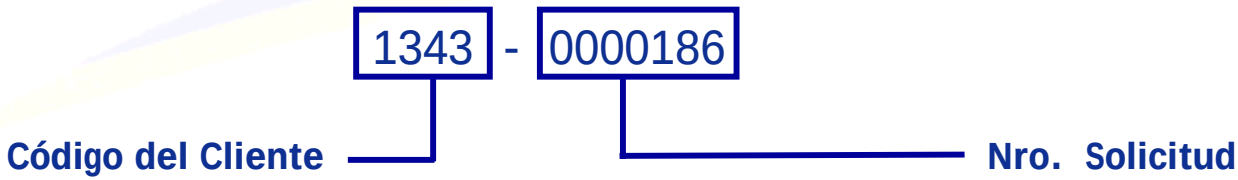
Nomenclatura del identificador de Proyecto

Para el número de proyecto se maneja la siguiente nomenclatura:



Nomenclatura del identificador de la solicitud

Se maneja una nueva nomenclatura para el número de la solicitud, el cual es el siguiente:



Nuevos conceptos de ARC v2 (cont.)

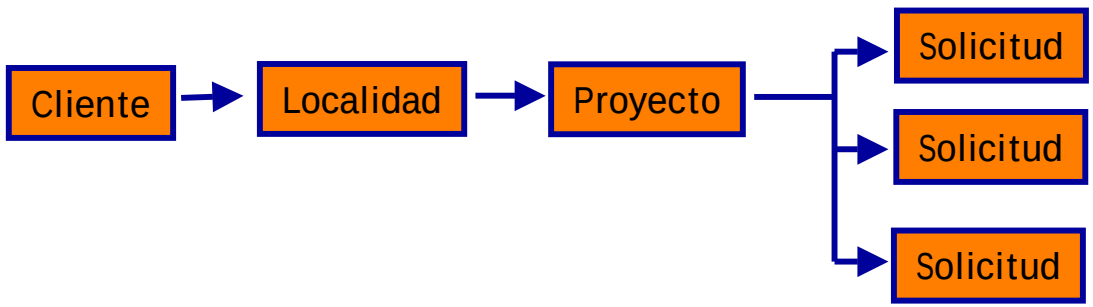
Localidad

Ahora cada requerimiento que se realice para cualquier cliente, el Consultor debe crear e indicar la localidad del cliente donde se prestará el servicio o se entregarán sus requerimientos. Esto se debe a que muchos clientes tienen una sede principal y cuentan con sucursales, agencias (caso de entidades financieras), depósitos, plantas, etc. Se seguirá manejando como Dirección Fiscal, la definida al momento de ingresar al cliente, sin embargo, al agregar una nueva localidad, el sistema permite que se pueda definir como dirección fiscal.

Proceso para manejar un nuevo requerimiento

Al momento de registrar un nuevo requerimiento, se siguen las siguientes actividades dentro del sistema:

1. Se identifica el Cliente
2. Se crea o selecciona la localidad donde se entregará el producto
3. Se crea o asocia el proyecto
4. Se crea la(s) solicitud(es) que conforman el proyecto



Nuevos conceptos de ARC v2 (cont.)

No se pueden crear Clientes

Uno de los lineamientos de la Corporación fue que los clientes no se crearán en ARC directamente. Los Clientes deben ser ingresados primero en SGC (Clientes Pyme) o el SIM (Clientes Corporativos) y se cuenta con un mecanismo automático que actualiza dos (2) veces al día la base de datos de clientes desde SGC a ARC. El objetivo es contar con sólo una base de datos del clientes. Es importante aclarar que ARC v2 contará con una carga inicial de clientes, de manera que los clientes que ya están en el sistema, no se carguen de nuevo.

Acción “Guardar” requerimiento

Cuando un Consultor de Ventas o Canal de Ventas inicia el ingreso de la información en el formulario y por alguna razón no pueda completarlo en ese momento, tendrá la opción de “guardar” el requerimiento para completarlo posteriormente. El mismo podrá ubicarlo en la bandeja de Proyectos en Desarrollo para que se complete la información.

Acción “Enviar requerimiento”

Una vez ingresada toda la información de la solicitud del cliente, el Consultor o Canal de Ventas deberá cambiar el Status y Sub-status y a partir de ese momento podrá enviar el requerimiento para que inicie el proceso.

Acción “Cancelar” requerimiento

El Consultor podrá eliminar una solicitud que él haya creado, para ello deberá Cancelar la solicitud. En ningún momento un Consultor podrá cancelar el requerimiento de otro Consultor.

Nuevos conceptos de ARC v2 (cont.)

Status y Sub-status

Se crearon nuevos status y sub-status para cada uno de los perfiles del sistema para un mejor control de la solicitudes. En la Tabla 1, se muestran todos los estatus y sub-status que se manejan en ARC v2.

Al momento de cambiar de Status y Sub-status una solicitud, al usuario sólo se desplegarán los Status que tiene disponible su perfil. Dependiendo del Status seleccionado, se desplegarán los Sub Status asociados dicho Status. Ejemplo:

Al Analistas de Riesgo, sólo le aparecerán los Status Aprobado y Rechazado. Al seleccionar Aprobado, los Sub – Status que aparecerán son Documentos Completo y Pendiente por documentos.

Nuevos conceptos de ARC v2 (cont.)

Status y Sub-status por perfil

Perfil	Status	Substatus
Consultor	Pendiente	Pendiente
Consultor	Pendiente	Pendiente por equipo
Análisis de riesgo	Aprobado	Documentos completos
Análisis de riesgo	Aprobado	Pendiente por documentos
Análisis de riesgo	Rechazado	Faltan documentos
Análisis de riesgo	Rechazado	Deuda
Análisis de riesgo	Rechazado	Faltan documentos y deuda
Análisis movil	Procesado	Procesado
Análisis movil	Devuelto	Faltan datos
Análisis movil	Devuelto	Caso mal tipificado
Análisis movil	Devuelto	Pendiente por equipo
Análisis movil	Gestionado en Xpert	Pendiente por programación
Analista de almacén	Procesado	Procesado
Analista de almacén	Devuelto	Serial no vendido en Xpert
Analista de almacén	Devuelto	Equipo con falla de origen
Analista de almacén	Devuelto	Falta nro línea asignada
Análisis gestión de riesgo	Aprobado	Documentos completos
Análisis gestión de riesgo	Aprobado	Pendiente por documentos
Análisis gestión de riesgo	Rechazado	Faltan documentos
Análisis gestión de riesgo	Rechazado	Deuda
Análisis gestión de riesgo	Rechazado	Faltan documentos y deuda
Analista de entrega	Procesado	Pendiente por consultor
Analista de entrega	Procesado	Pendiente por cliente
Analista de entrega	Procesado	Pendiente por courier
Analista de entrega	Procesado	Entregado al cliente

Tabla 1

Nuevos conceptos de ARC v2 (cont.)

Reasignación de solicitudes (habilitado sólo para Servicios al Cliente)

El Coordinador del área de Servicios al Cliente puede realizar la reasignación de solicitudes de un Analista a otro. Se puede hacer la reasignación buscando por una solicitud en particular. También se puede hacer la reasignación consultando la bandeja de pendientes de un Analista. Se puede reasignar más de una solicitud a la vez.

Ordenamiento de Bandejas de Pendientes

La bandeja de pendientes está ordenada de acuerdo al orden de prioridades en que se deben atender las solicitudes, ubicándose en la primera fila, de arriba hacia abajo, la solicitud que debe ser atendida con más prioridad.

La prioridad está definida en dos (2) aspectos: Tipo de cliente (Clave , Premium , PYME) y Fecha de compromiso de entrega al cliente.

Adicionalmente, cada fila contiene un color que indica la prioridad de los pendientes. El significado de cada color es el siguiente:

- Rojo: Solicitudes con criticidad alta
- Naranja: Criticidad media
- Verde: Criticidad baja

Nuevos conceptos de ARC v2 (cont.)

Se elimina el re-trabajo

Si una solicitud se encuentra en el Analista Móvil y por alguna razón debe regresarlo al Consultor, y éste no cambia la solicitud en cuanto a la cantidad de equipos o servicios solicitados, al Consultor enviarla de nuevo no pasará por Riesgo, ya que ese trabajo se realizó en el primer envío. Si por el contrario, el Consultor modifica la cantidad de equipos o servicios solicitados, entonces la solicitud pasará para la evaluación de riesgo nuevamente.

Analista de Gestión de Riesgo

Se creó el perfil Analista de Gestión de Riesgo para que maneje los casos que por alguna razón han sido rechazados por el Analista de Riesgo. El Analista de Gestión de Riesgo se encargará de coordinar con el Consultor o el cliente para que se solvente la situación que llevó al rechazo.

Analista de Almacén

Se maneja la bandeja de Analista de Almacén, y funciona de la misma manera que el resto de los perfiles.

Analista de Entrega de Almacén

Este nuevo perfil permitirá hacer seguimiento a la entrega de los equipos al cliente o al Consultor.

Seguimiento a la entrega de equipos por parte del courrier

Se manejan los nuevos estatus para hacer seguimiento al courrier. Se registra la fecha de entrega al courrier y posteriormente, cuando el courrier lo reporte, se registrará la fecha de entrega al cliente, así como unos datos básicos de la persona que recibió el servicio o productos.

cantv
abrimos horizontes